

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian (*research*) merupakan rangkaian kegiatan ilmiah dalam rangka pemecahan suatu permasalahan. Jadi penelitian merupakan bagian dari usaha pemecahan masalah. Fungsi penelitian adalah mencari penjelasan dan jawaban terhadap permasalahan serta memberikan alternatif bagi kemungkinan yang dapat digunakan untuk pemecahan masalah. Penjelasan dan jawaban terhadap permasalahan itu dapat bersifat abstrak dan umum sebagaimana halnya dalam penelitian dasar dan dapat pula sangat konkret dan spesifik seperti biasanya ditemui pada penelitian terapan.¹

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat interpretatif dengan melibatkan banyak metode dalam memahami masalah penelitiannya. Dengan pendekatan penelitian kualitatif diharapkan mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan, dan tingkah laku yang diamati dari suatu individu, kelompok, baik kelompok masyarakat dan organisasi tertentu.

3.2. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif, penelitian dengan metode deskriptif yaitu penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan dan tidak menguji hipotesis. Sarwono (2006:193) menjelaskan penelitian kualitatif sebagai proses, pemahaman, kompleksitas, interaksi dan manusia. Untuk melakukan penelitian secara mendalam, fokus penelitian ini adalah pada strategi komunikasi 3D Tour and Travel dalam membangun kepercayaan terhadap konsumen.

¹<http://core.ac.uk/download/pdf/11706378.pdf> diakses pada 3 Desember 2015 pk1 00:28

3.3. Unit Analisa dan Unit Amatan

3.3.1. Unit Analisa

Satuan analisa adalah hakekat dari populasi yang tentangnya hasil penelitian akan berlaku (Ihalauw, 2003:174). Unit analisa juga dapat didefinisikan sebagai agregasi data yang dikumpulkan untuk dianalisis dalam rangka menjawab persoalan-persoalan penelitian. Dalam penelitian ini, yang menjadi unit analisa adalah strategi komunikasi pemasaran terpadu 3D Tour and Travel dalam membangun kepercayaan terhadap konsumen.

3.3.2. Unit Amatan

Unit amatan adalah sesuatu yang dijadikan sumber untuk memperoleh data dalam rangka menggambarkan atau menjelaskan tentang satuan analisis. Dalam penelitian ini yang menjadi unit amatan adalah organisasi 3D Tour and Travel, konsumen 3D Tour and Travel, dan 3D Tour and Travel.

3.4. Metode Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Selain dari metode yang digunakan dalam sebuah penelitian, mendefinisikan jenis data yang digunakan merupakan bagian yang harus dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok, dan organisasi. Dalam penelitian ini yang menjadi data primer adalah hasil wawancara dan observasi dengan informan atau responden dalam penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tersedia melalui publikasi dan informasi yang telah dikeluarkan dari berbagai organisasi (Ruslan, 2003:29). Yang menjadi data sekunder dalam penelitian ini adalah jurnal, buku, dan beberapa artikel ilmiah yang digunakan terkait penelitian.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan proses yang dilakukan untuk memperoleh data primer dari objek penelitian. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi, wawancara serta dokumentasi. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam metode survey melalui daftar pertanyaan yang diajukan secara lisan terhadap responden. (Ruslan, 2003: 22). Dengan melakukan wawancara peneliti dapat menggali informasi yang sedalam-dalamnya sehingga memperoleh keterangan secara mendalam dari objek penelitian.

Suharsimi Arikunto (2002:206) metode dokumentasi adalah mencari data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya. Hadari Nawawi (2005:133) menyatakan bahwa studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku mengenai pendapat, dalil yang berhubungan dengan masalah penyelidikan.²

3. Sumber Informan

Dalam penelitian ini yang akan menjadi sumber adalah *manager*, *marketing manager*, dan *customer service* 3D Tour and Travel.

²<http://ilib.usm.ac.id/sipp/doc/penelitian/B010-20150416100403-Drs.WawanSetiawan.-trimulyani.pdf>

3.5. Analisa Data

Analisis data menurut Patton (dalam Moleong, 2003:103), adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola kategori, dan satuan urutan dasar. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sepanjang penelitian berlangsung. Dalam penelitian kualitatif pengolahan data tidak harus dilakukan setelah data terkumpul, ataupun analisis data tidak mutlak dilakukan setelah pengolahan data selesai. Pengolahan data dan analisis data dilakukan bersamaan selama proses penelitian. Teknik analisis data dilakukan selama proses penelitian sejak penelitian memasuki lapangan untuk mengumpulkan data. Terkait dengan itu, teknik analisis data yang akan ditempuh peneliti akan melalui empat tahap yakni: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi. Hasil dari wawancara dan pengamatan atau observasi yang telah terkumpul tersebut diolah melalui data (Moleong, 2006). Adapun langkah-langkah dari proses analisa itu adalah: ³

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data "kasar" yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan sesuatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya ditarik dan diverifikasi. Dalam penelitian ini, langkah pertama adalah pengumpulan data, yaitu dengan proses mencari informasi tentang hal-hal yang berhubungan atau berkaitan dengan penelitian melalui sumber-sumber tertulis dari buku-buku, melihat secara langsung kegiatan dan kehidupan keseharian dari komunitas maupun individu, maupun melalui informasi yang diperoleh dengan cara in-depth interview atau wawancara.

³http://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/3986/4/T1_362006026_BAB%20III.pdf

2. Penyajian Data

Menyeleksi unit analisis dan fokus penelitian terhadap strategi komunikasi 3D Tour and Travel serta data hasil dari pengamatan di lapangan dan wawancara dengan narasumber saat penelitian. Proses seleksi ini akan dilanjutkan dengan penyajian data melalui pengumpulan dari semua informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan data yang relevan dalam penelitian ini.

3. Pemeriksaan Keabsahan Data

Proses analisa data demi mendapatkan keabsahan data-data yang telah terkumpul menggunakan analisa triangulasi yaitu menganalisis jawaban dari subjek penelitian dengan meneliti kebenaran dengan sumber data-data lainnya (data empiris) yang dijadikan bahan penelitian. Triangulasi yang dilakukan dalam penelitian adalah triangulasi sumber, triangulasi teori, dan triangulasi metode (Krisyantoro, 2006:71).

- a. Triangulasi sumber adalah cara membandingkan dan mengetahui derajat kebenaran dari suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda.
- b. Triangulasi teori adalah cara untuk memanfaatkan beberapa teori yang dipadukan dengan data yang diperoleh.
- c. Triangulasi metode adalah cara yang digunakan untuk menguji kebenaran data atau temuan peneliti dari proses observasi dan wawancara.

4. Penarikan Kesimpulan

Setelah data-data direduksi, disajikan, dan dicek keabsahan datanya dengan triangulasi data, maka yang terakhir adalah penarikan kesimpulan. Dimana sekumpulan informasi yang tersusun tadi memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan berdasarkan data yang sudah dicek dan disajikan agar peneliti mengetahui secara utuh hasil penelitian ini.